



LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan ijin observasi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 03 Maret 2023

Nomor : 636/K/FISIP/III/2023
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : *Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya*
Gedung Siola lantai 3 Jl Tunjungan No 1-3 Kota Surabaya

Dengan hormat.
Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.
Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Yuna Fitria (1111900075)	Gedung Siola lantai 3 Jl Tunjungan No 1-3 Kota Surabaya	85731626390

Guna melakukan pengambilan data di :

"Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya"

Dengan judul Skripsi: **"Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pernikahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.


Dekan
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dr. Dra. Yuni Maduwinarti, MP
NIP. 20120.87.0103

Lampiran 2. Rekomendasi Izin Penelitian

	 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KOTA SURABAYA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Jalan Tunjungan No. 1-3 (Lt.3) Surabaya (60275) Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785</p>
Nomor : 500.16.7.4 / 940 / S / RPM / 436.7.15 / 2023 Lampiran : - Hal : Rekomendasi Izin Penelitian	Surabaya, 6 Maret 2023 Kepada Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di - Surabaya
REKOMENDASI PENELITIAN	
Dasar Memperhatikan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada : a. Nama b. Alamat c. Pekerjaan/Jabatan d. Instansi/Organisasi e. Kewarganegaraan Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan: a. Judul / Tema b. Tujuan c. Bidang Penelitian d. Penanggung Jawab e. Anggota Peserta f. Waktu g. Lokasi Dengan persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian dan Pelayanan Non Perizinan 3. Peraturan Walikota Surabaya No 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan 4. Persetujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9.2/3721/436.8.6/2023 Tanggal 03 Maret 2023 5. Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 636/K/HSIP/II/2023 Tanggal 03 Maret 2023 Perihal Permohonan Ijin Observasi <ol style="list-style-type: none"> 1. YUNA FITRIA BAHARI 2. GUNUNG SARI 3. MAHASISWA 4. UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA 5. INDONESIA <ol style="list-style-type: none"> 1. INOVASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PERNIKAHAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA 2. Penelitian 3. PELAYANAN PUBLIK 4. DRS. M. KENDRY WIDYANTO, M.SI 5. - 6. 13 Maret 2023 s.d. 02 Mei 2023 7. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020, 2. Untuk kegiatan tatap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat, 3. Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah, 4. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian, 5. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib mentaati persyaratan/beraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukan Penelitian serta tidak membebani kepada OPD, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder, 6. Pelaksanaan Penelitian/survey/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI, 7. Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.
Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.	
	a.n WALKOTA SURABAYA Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  DEWI SOERIJAWATI, ST, MT Pembina Tingkat I NIP. 19740513201122001
Tembusan : Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya 2. Saudara yang bersangkutan.	

Lampiran 3. Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yuna Fitria
 NBI : 1111900075
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Drs. M. Kendry Widiyanto, MSi
 Dosen Pembimbing II : Drs. Supri Hartono, MS
 Judul Skripsi : **Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pemikahan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya**
 Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	14/02/23	Bab I		
2	08/3/23	Bab III diperbaiki. Aspek kekeluargaan		
3	11/4/23	Bab I, II, III perbaiki		
4	15/5	Bab I, II, III ke belakang		
5	5/6	Bab IV - V perbaiki		
6	13/6	Bab IV, V ke belakang		



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	7/16/23	Bd I - V ACE		

- Catatan:
1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
 2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 15-6-23

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Lampiran 4. Lembar Revisi Ujian Skripsi

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Yuna Fitria
NIM : 1111900075
Tanggal Ujian : Rabu, 24 Oktober 2023

Catatan Perbaikan:

[Large handwritten mark resembling a stylized 'Z' or '3' in blue ink]

Surabaya, ²⁵⁻¹⁰⁻²⁰²³ _____
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, ,
[Signature]

Revisi dari Dosen Penguji
[Signature]
- M. (Kerry) W -

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

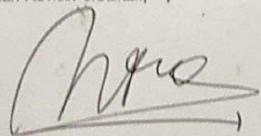
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Yuna Filria
NIM : 1111900075
Tanggal Ujian : Rabu, 24 Oktober 2023

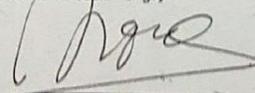
Catatan Perbaikan:

1. Dasar hukum Lontar Kumpang.
2. Nama sumber sebutan.

Surabaya, 07 - November - 2023
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, .



Revisi dari Dosen Penguji


(Indra M.)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

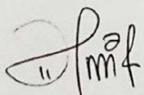
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Yuna Fitria
NIM : 1111900075
Tanggal Ujian : Rabu, 24 Oktober 2023

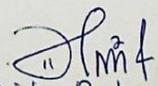
Catatan Perbaikan:

1. Yang melakukan inovasi siapa? yang menggunakan inovasi siapa?
2. Antara Judul — Kesimpulan diperbaiki.
3. LBM Belum jelas.
4. Rumusan dan Tujuan tidak sinkron.
5. Bab 2 → Grand → Middle → Apply. Theory.
6. Revisi Metpen.
7. Pembahasan perlu diperbaiki, kaitkan dgn theory di Bab 2.

Surabaya, 10 November 2023
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, ,

()

Revisi dari Dosen Penguji

()
Dida Rahmadanik, M.A.P

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani dan menandatangani
kiri.

Lampiran 5. Surat Keterangan Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
LABORATORIUM OTODAERAH

Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 664/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yuna Fitria Bahari

NBI : 1111900075

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

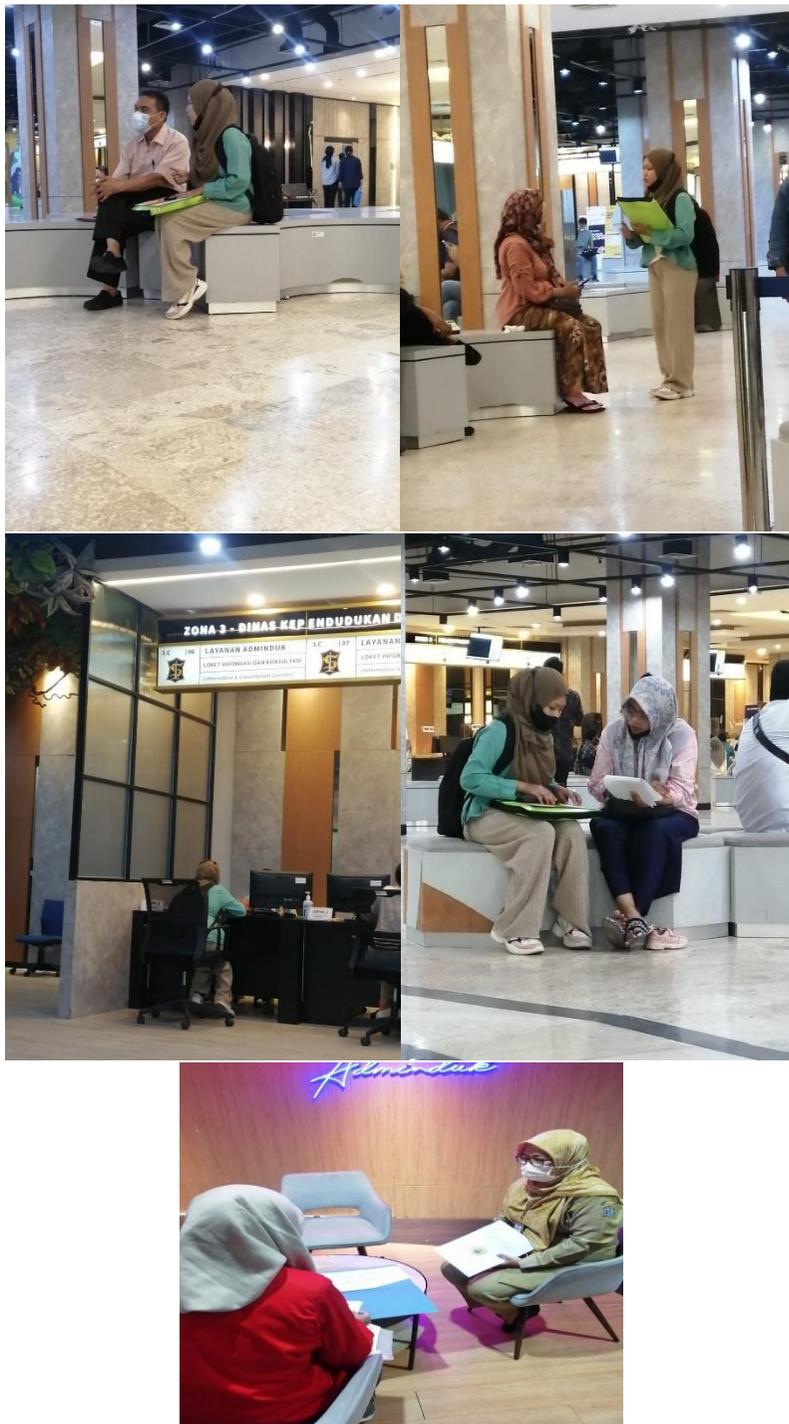
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Juni 2023
 Kepala Lab. Otoda,

LABORATORIUM OTONOMI DAN
 KEMERDEKAAN
 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
 SURABAYA

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 6. Dokumentasi Pengambilan Data





Lampiran 7. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Keuntungan Relative

- a. Menurut saudara anda, apa yang saudara rasakan dengan hadirnya inovasi pelayanan dalam pengurusan pernikahan berupa lontong kupang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ?
- b. Menurut anda yang menjadi ciri khas dari inovasi pelayanan pengurusan pernikahan yang membedakan dengan sebelum adanya inovasi layanan ini ?
- c. Apakah inovasi pelayanan dalam pengurusan pernikahan tersebut memiliki keuntungan dan nilai lebih? Jelaskan !

Kesesuaian

- a. Menurut pengalaman saudara anda bagaimana kesesuaian antara inovasi pelayanan dalam pengurusan pernikahan dengan sebelum adanya inovasi tersebut ?
- b. Menurut saudara, apa yang menjadi alasan untuk lebih memilih menerapkan inovasi pelayanan dalam pengurusan pernikahan berupa lontong kupang ?

Kerumitan

- a. Menurut anda, apakah terdapat kerumitan dalam proses pengurusan pernikahan dengan inovasi baru yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ?
- b. Menurut saudara, apakah terdapat perbedaan terkait dengan prosedur dan mekanisme antara sebelum adanya inovasi dengan setelah adanya inovasi pelayanan dalam pengurusan pernikahan ?
- a. Menurut saudara kendala apa yang sering dihadapi dalam proses adaptasi dengan perbedaan – perbedaan tersebut ?

Kemungkinan Dicoba

- a. Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah melakukan uji coba kepada masyarakat kepada masyarakat terkait inovasi pelayanan dalam pengurusan pernikahan ?
- b. Seperti apa respon masyarakat terkait uji coba tersebut ?

Kemudahan Diamati

- a. Menurut saudara, apakah proses pelayanan dalam pengurusan pernikahan dapat dengan mudah diamati atau dilihat ?

- b. Dari pengalaman saudara bagaimana layanan inovasi tersebut ? jelaskan !
- c. Apakah dengan adanya inovasi baru yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memudahkan dalam pengurusan pernikahan ? jelaskan !
- d. Menurut anda, apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam diselenggarakan inovasi pelayanan dalam pengurusan pernikahan ?

PEDOMAN WAWANCARA

Faktor pendukung dan penghambat dari inovasi pelayanan dalam pengurusan pernikahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Sumber Daya Manusia

- a. Menurut pendapat saudara, bagaimana kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini petugas inovasi pelayanan dalam pengurusan pernikahan ?
- b. Seperti apa sikap petugas dalam melayani proses pengurusan pernikahan ?

Kemajuan Teknologi

- a. Menurut saudara, apakah kemajuan teknologi sangat mempengaruhi lahirnya sebuah inovasi pelayanan ?

Teknologi Jaringan

- a. Menurut pendapat saudara, apakah koneksi jaringan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah berjalan lancar ?

Lampiran 8. MOU Lontong Kupang

**NOTA KESEPAKATAN
ANTARA
PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DENGAN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA
DAN
PENGADILAN AGAMA SURABAYA
TENTANG
PELAYANAN TERPADU ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA SURABAYA**

Nomor : 415.4/5642/436.2.3/2021
 Nomor : 004/Kd.13.29.6/HM.01/05/2021
 Nomor : W13-A1/3009/HM.01/5/2021

Pada hari ini Senin tanggal Tiga Puluh Satu bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu (31-05-2021), bertempat di Kota Surabaya, yang bertandatangan di bawah ini:

- I ERI CAHYADI** : Walikota Surabaya, berkedudukan di Jalan Taman Surya Nomor 1, Ketabang, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya, berdasarkan Surat Keputusan Kementerian Dalam Negeri Nomor: 131.35-368 Tahun 2021 Tanggal 24 Februari 2021 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 131.35-212 Tahun 2021 Tentang Pengesahan Pengangkatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Hasil Pemilihan Kepala Daerah Serentak Tahun 2020 di Kabupaten dan Kota Pada Provinsi Jawa Timur dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Surabaya, selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.
- II HUSNUL MARAM** : Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya, berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor B.II/3/24547 Tanggal 30 Agustus 2018 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya, yang berkedudukan di Jalan Masjid Agung Timur No.4, Gayungan, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**;
- III SAMARUL FALAH** : Ketua Pengadilan Agama Surabaya Kelas IA berdasarkan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 25/KMA/SK/II/2020 tentang Promosi dan Mutasi Hakim Tinggi, Ketua, Wakil Ketua, dan Hakim Pada Lingkungan Peradilan

Agama dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Pengadilan Agama Kota Surabaya, yang berkedudukan di Jalan Ketintang Madya VI/3 Surabaya, selanjutnya disebut **PIHAK KETIGA**.

PIHAK KESATU, **PIHAK KEDUA**, **PIHAK KETIGA** secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK** dan secara bersama-sama disebut **PARA PIHAK** terlebih dahulu menerangkan:

- a. bahwa **PIHAK KESATU** merupakan Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas melaksanakan setiap urusan pemerintahan yang menjadi wewenang pemerintah daerah sesuai dengan isi peraturan perundang-undangan;
- b. bahwa **PIHAK KEDUA** merupakan lembaga vertikal dari Kementerian Agama Republik Indonesia yang mempunyai tugas yang berhubungan dengan Pencatatan Perkawinan dan Perceraian bagi penduduk yang beragama Islam sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. bahwa **PIHAK KETIGA** merupakan lembaga vertikal dari Mahkamah Agung merupakan salah satu badan peradilan pelaku kekuasaan kehakiman untuk menyelenggarakan hukum dan keadilan bagi rakyat pencari keadilan perkara tertentu antara orang-orang yang beragama Islam. Secara khusus bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara-perkara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama Islam di bidang: perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah dan ekonomi syariah sebagaimana diatur dalam pasal 49 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.
- d. bahwa dalam melaksanakan tugas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya khususnya yang berkaitan dengan pencatatan perkawinan, perceraian, dan asal-usul anak, **PIHAK KESATU** membutuhkan peran **PIHAK KEDUA**, dan **PIHAK KETIGA**

Berdasarkan hal-hal tersebut, **PARA PIHAK** sepakat membuat Nota Kesepakatan tentang Pelayanan Terpadu Administrasi Kependudukan Kota Surabaya, dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut :

Pasal 1
DASAR HUKUM

PARA PIHAK mendasarkan kerjasama ini pada dasar hukum sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi DjawaTimur, Djawa Tengah, Djawa Barat, dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta;
- b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
- c. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
- d. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia;
- e. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga;
- f. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
- i. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Kerjasama Daerah;
- j. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Agama;
- k. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerjasama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerjasama Daerah dengan Pihak Ketiga;
- l. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- m. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya;
- n. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 Tahun 2012 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Anggaran Belanja Langsung dan Pengadaan Barang/Jasa;

Pasal 2
MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Maksud Nota Kesepakatan ini adalah sebagai pedoman bagi **PARA PIHAK** dalam rangka melaksanakan kegiatan sebagaimana tercantum dalam ruang lingkup Nota Kesepakatan ini.
- (2) Tujuan Nota Kesepakatan ini untuk memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu yang mudah dan cepat kepada warga Kota Surabaya yang beragama Islam.

Pasal 3
LOKASI SINERGI

Lokasi sinergi dalam Nota Kesepakatan ini adalah Kota Surabaya.

Pasal 4
RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Nota Kesepakatan ini, meliputi:

- a. Penetapan dan Pencatatan Isbat Nikah dan/atau asal-usul anak;
- b. Putusan perceraian;
- c. Perubahan Status Kependudukan yang berhubungan dengan perkawinan dan status anak.

Pasal 5
TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB PARA PIHAK

- (1) Tugas dan tanggungjawab **PIHAK KESATU**, meliputi:
 - a. Menerima dan memverifikasi dokumen permohonan isbat nikah dan/atau asal-usul anak;
 - b. Menyerahkan dokumen permohonan isbat nikah yang telah diverifikasi kepada **PIHAK KEDUA**;
 - c. Melakukan perubahan biodata kependudukan atas pencatatan perkawinan atau isbat nikah;
 - d. Melakukan perubahan biodata kependudukan atas putusan perceraian yang diterbitkan oleh **PIHAK KETIGA**;
 - e. Melakukan pencatatan asal-usul anak berdasarkan penetapan **PIHAK KETIGA**;
 - f. Menyediakan tempat dan sarana penunjang untuk pelaksanaan persidangan isbat nikah dan/atau asal-usul anak apabila diperlukan;
 - g. Bersama **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KETIGA** mengembangkan aplikasi yang dapat digunakan untuk keperluan kerjasama ini.

- (2) Tugas dan tanggungjawab **PIHAK KEDUA**, meliputi:
- a. Membantu **PIHAK KESATU** memverifikasi dokumen permohonan isbat nikah dan menerbitkan Surat Keterangan Perkawinan Tercatat/Tidak Tercatat;
 - b. Melakukan pencatatan perkawinan atau isbat nikah dan menerbitkan buku nikah serta menyampaikannya kepada **PIHAK KESATU**;
 - c. Melakukan pencatatan putusan perceraian.
- (3) Tugas dan tanggungjawab **PIHAK KETIGA**, meliputi:
- a. Melakukan verifikasi dan validasi atas permohonan isbat nikah dan/atau asal-usul anak;
 - b. Melaksanakan proses persidangan isbat nikah dan/atau asal-usul anak;
 - c. Melaksanakan proses persidangan perceraian;
 - d. Menyampaikan penetapan isbat nikah dan/atau asal-usul anak serta putusan perceraian kepada **PIHAK KESATU** dan **PIHAK KEDUA**;
 - e. Bersama dengan **PIHAK KESATU** dan **PIHAK KEDUA** menentukan jadwal dan tempat persidangan penetapan isbat nikah dan/atau asal-usul anak.

Pasal 6 PELAKSANAAN

- (1) **PARA PIHAK** sepakat bahwa untuk pelaksanaan Nota Kesepakatan yang bersifat teknis operasional dituangkan dalam Rencana Kerja sebagaimana terlampir dalam Nota Kesepakatan ini.
- (2) Untuk melaksanakan Nota Kesepakatan ini, **PARA PIHAK** akan menunjuk wakil-wakilnya sesuai dengan kebutuhan, tugas dan fungsi masing-masing **PIHAK**.

Pasal 7 PEMBIAYAAN

Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Nota Kesepakatan ini dibebankan kepada anggaran masing-masing **PIHAK** sesuai dengan kewenangan masing-masing dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 8 JANGKA WAKTU

- (1) Nota Kesepakatan ini berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun, terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Nota Kesepakatan ini dan dapat diperpanjang atau diakhiri berdasarkan kesepakatan **PARA PIHAK**.

- (2) Apabila salah satu **PIHAK** berniat memperpanjang Nota Kesepakatan ini sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memberitahukan secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum berakhirnya Nota Kesepakatan ini.
- (3) Dalam hal salah satu **PIHAK** berkeinginan untuk mengakhiri Nota Kesepakatan ini sebelum berakhirnya jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka **PIHAK** yang berkeinginan mengakhiri wajib memberitahukan maksud tersebut secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum keinginan diakhirinya Nota Kesepakatan ini.
- (4) Pengakhiran Nota Kesepakatan ini, baik karena permintaan salah satu **PIHAK** sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ataupun karena alasan lain, tidak akan mempengaruhi tugas dan tanggungjawab masing-masing **PIHAK** yang harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum berakhirnya Nota Kesepakatan ini.

Pasal 9

KORESPONDENSI

- (1) Setiap pemberitahuan atau komunikasi antara **PARA PIHAK** dapat disampaikan dalam bentuk surat tertulis dan dianggap telah diterima jika dikirimkan secara langsung atau dengan surat tercatat dan disertai dengan tanda terimanya atau faksimile atau surat elektronik ke alamat sebagai berikut:

PIHAK KESATU

Pemerintah Kota Surabaya c.q. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Jalan Tunjungan Nomor 1-3, Gedung Siola Lantai 3, Surabaya
Telp. : (031) – 5318916
Email : dis_dukcapil@surabaya.go.id

PIHAK KEDUA

Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya
Jl. Masjid Agung Timur No. 04, Gayungan, Kec. Gayungan, Kota Surabaya
Telp. : (031) – 8285319
Fax. : (031) – 8285319, 8274094
Email : kotasurabaya@kemenag.go.id

PIHAK KETIGA

Pengadilan Agama Surabaya Kelas IA
Jalan Ketintang Madya VI/3 Surabaya
Telp. : (031) – 8292146, 08113322211
Fax. : (031) – 8293341
Email : pasurabaya@yahoo.co.id.

- (2) Apabila ada perubahan alamat korespondensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), **PIHAK** yang melakukan perubahan alamat korespondensi berkewajiban untuk

memberitahukan secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya dan tidak perlu dilakukan addendum atas Nota Kesepakatan ini.

Pasal 10
FORCE MAJEURE

- (1) *Force Majeure* adalah keadaan-keadaan di luar kekuasaan salah satu **PIHAK** atau **PARA PIHAK** yang mengakibatkan **PIHAK** dimaksud tidak dapat melaksanakan Nota Kesepakatan ini, yaitu:
 - a. Bencana alam dan bencana non alam;
 - b. pemogokan umum, huru-hara, pemberontakan, perang, dan keadaan-keadaan lain yang oleh pejabat yang berwenang dinyatakan sebagai *Force Majeure*.
- (2) Dalam hal terjadi *Force Majeure* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka **PIHAK** yang mengalami *Force Majeure* berkewajiban memberitahukan secara tertulis kepada **PIHAK** lainnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak saat mulainya, begitu juga saat berakhirnya dan diterangkan secara resmi oleh pejabat pemerintah yang berwenang.
- (3) Kelalaian atau keterlambatan dalam memenuhi kewajiban pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), mengakibatkan tidak diakuiinya peristiwa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai *Force Majeure*.
- (4) Semua kerugian yang timbul atau diderita salah satu **PIHAK** karena terjadinya *Force Majeure* bukan merupakan tanggung jawab **PIHAK** lain.

Pasal 11
MONITORING DAN EVALUASI

- (1) **PARA PIHAK** sepakat untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan Nota Kesepakatan ini, baik secara bersama-sama atau sendiri-sendiri, sesuai tugas dan fungsi kewenangannya masing-masing.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana tersebut pada ayat (2) akan digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam kerja sama selanjutnya.

Pasal 12
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Apabila terjadi perselisihan dalam penafsiran Nota Kesepakatan ini akan diselesaikan secara musyawarah dan mufakat oleh **PARA PIHAK** dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.

Pasal 13
ADDENDUM

- (1) Hal-hal yang belum diatur dan atau ingin diubah dalam Nota Kesepakatan ini, akan ditetapkan atas dasar persetujuan **PARA PIHAK** dalam bentuk addendum.
- (2) Addendum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Nota Kesepakatan ini.

Pasal 14
PENUTUP

Nota Kesepakatan ini dibuat dalam 4 (empat) rangkap asli, 3 (tiga) di antaranya bermeterai cukup dan masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditandatangani oleh **PARA PIHAK**.

PIHAK KETIGA, **PIHAK KEDUA,** **PIHAK KESATU,**

SAMARUL FALAH **HUSNUL MARAM** **ERI CAHYADI**

Lampiran Nota Kesepakatan
 Nomor : 415.4/5642/436.2.3/2021
 Nomor : 004/Kd.13.29.6/HM.01/05/2021
 Nomor : W13-A13009/HM.01/05/2021
 Tanggal : 31 Mei 2021

RENCANA KERJA

NOTA KESEPAKATAN ANTARA PEMERINTAH KOTA SURABAYA DENGAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA DAN
 PENGADILAN AGAMA SURABAYA TENTANG PELAYANAN TERPADU ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA SURABAYA

NO	RUANG LINGKUP KERJA SAMA	RENCANA KEGIATAN					
		PEMERINTAH KOTA SURABAYA / KANTOR KEMENTERIAN AGAMA SURABAYA / PENGADILAN AGAMA SURABAYA	KEGIATAN	OUTPUT KEGIATAN	SUMBER PENDANAAN	PENANGGUNG JAWAB	KETERANGAN
1.	Penetapan dan Pencatatan Isbat Nikah dan/atau asal-usul anak	Pemerintah Kota Surabaya	1. Menerima dan memverifikasi kelengkapan dokumen permohonan isbat nikah dan/atau asal-usul anak. 2. Menyerahkan dokumen permohonan isbat nikah yang telah diverifikasi oleh PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA kepada PIHAK KETIGA. 3. Menyediakan tempat dan sarana penunjang untuk pelaksanaan persidangan isbat nikah dan/atau asal-usul anak.	1. Dokumen permohonan isbat nikah dan/atau asal-usul anak yang telah terverifikasi. 2. Dokumen tersampaikan kepada PIHAK KETIGA. 3. Tersedianya tempat dan sarana penunjang.	APBD Pemerintah Kota Surabaya	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	

		Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya	1. Membantu PIHAK KESATU memverifikasi dokumen permohonan isbat nikah dan menerbitkan Surat Keterangan Perkawinan Tercatat/Tidak Tercatat. 2. Melakukan pencatatan perkawinan berdasarkan penetapan isbat nikah dari PIHAK KETIGA. 3. Menyampaikan pencatatan perkawinan atau isbat nikah kepada PIHAK KESATU.	1. Dokumen permohonan isbat nikah yang telah diverifikasi. Surat Keterangan Perkawinan Tercatat/Tidak Tercatat. 2. Akta nikah. 3. Kutilipan akta nikah.	Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya	Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya	
		Pengadilan Agama Surabaya	1. Melakukan verifikasi dan validasi atas permohonan dan dokumen kelengkapan isbat nikah dan/atau asal-usul anak. 2. Bersama PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA menetapkan jadwal dan tempat persidangan isbat nikah dan/atau asal-usul anak. 3. Melaksanakan proses persidangan isbat nikah dan/atau asal-usul anak 4. Menyampaikan penetapan isbat nikah dan/atau asal-usul anak kepada PIHAK KEDUA	1. Dokumen permohonan isbat nikah dan/atau asal-usul anak yang telah terverifikasi dan validasi. 2. Jadwal dan tempat persidangan isbat nikah dan/atau asal-usul anak. 3. Hasil penetapan isbat nikah dan/atau asal-usul anak 4. Penetapan isbat nikah dan/atau asal-usul anak kepada PIHAK KEDUA	Pengadilan Agama Surabaya	Pengadilan Agama Surabaya	
2.	Putusan Perceraian	Pemerintah Kota Surabaya	Melakukan perubahan biodata kependudukan atas putusan perceraian	Biodata kependudukan atas putusan perceraian yang telah diubah	APBD Pemerintah Kota Surabaya	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	

		Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya	Melakukan pencatatan putusan perceraian pada register/akta nikah	Pencatatan putusan perceraian pada register/akta nikah	Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya	Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya
		Pengadilan Agama Surabaya	<ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan proses persidangan perceraian. Menyampaikan putusan perceraian kepada PIHAK KEDUA. Menyampaikan copy akta cerai kepada PIHAK KESATU. 	<ol style="list-style-type: none"> Putusan perceraian. Penyampaian putusan perceraian kepada PIHAK KEDUA. Penyampaian copy akta cerai kepada PIHAK KESATU. 	Kantor Kementerian Agama Surabaya	Pengadilan Agama Surabaya
3.	Perubahan Status yang berhubungan dengan perkawinan dan status anak	Pemerintah Kota Surabaya	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan perubahan biodata kependudukan atas pencatatan perkawinan atau isbat nikah berdasarkan kutipan akta nikah dari PIHAK KEDUA. Melakukan perubahan biodata kependudukan atas akta cerai dari PIHAK KETIGA. Melakukan pencatatan asal-usul anak berdasarkan penetapan PIHAK KETIGA. 	<ol style="list-style-type: none"> Biodata kependudukan atas pencatatan perkawinan atau isbat nikah yang telah diubah Perubahan biodata kependudukan atas putusan perceraian Pencatatan asal-usul anak berdasarkan penetapan PIHAK KETIGA (Catatan Pinggir pada Akta Kelahiran) 	APBD Pemerintah Kota Surabaya	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil





PEMERINTAH KOTA SURABAYA
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Jimerto No. 25-27 Lt. 3 Surabaya 60272
 Telp. (031) 5312144 psw. 192, 296, 392; Telefax. (031) 5491024

Surabaya, 9 Juni 2021

Kepada

Yth. Bapak Ketua Pengadilan Agama Surabaya

di -

SURABAYA

SURAT PENGANTAR

Nomor : 415.4/ 816 /436.2.3/2021

JENIS YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
Kesepakatan Bersama antara Pemerintah Kota Surabaya dengan Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya dan Pengadilan Agama Surabaya tentang Pelayanan Terpadu Administrasi Kependudukan Kota Surabaya	4 (empat) berkas	Disampaikan dengan hormat untuk ditandatangani dan dipergunakan sebagaimana mestinya

a.n. SEKRETARIS DAERAH KOTA SURABAYA
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan
 u.b.

Kepala Bagian Administrasi, Kerjasama,



Dra. Dewi Wahyu Wardani, M.Si
 Pembina Tingkat I

NIP 196703011995032002

Lampiran 9. Hasil Turnitin Jurnal

Jurnal_skripsi_Perbaikan_Yuna_Fitria.docx

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
2	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
4	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
6	eprints.stieserelo.ac.id Internet Source	1%
7	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	1%
8	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1%
9	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1%

10	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
11	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %
12	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
13	jurnal.kemendagri.go.id Internet Source	<1 %
14	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
15	organisasi.surabaya.go.id Internet Source	<1 %
16	www.scribd.com Internet Source	<1 %
17	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
18	desasemanu.gunungkidulkab.go.id Internet Source	<1 %
19	asfaridz.blogspot.com Internet Source	<1 %
20	jdih.surabaya.go.id Internet Source	<1 %
21	www.scirp.org Internet Source	<1 %

22	Ramadhani Haryo Seno. "Strategi Reformasi Administrasi dan Kepemimpinan Strategies Admisnistrative Reforms and Leadership", Reformasi Administrasi, 2020 Publication	<1 %
23	Fhuji Haristine, Muhammad Luthfie, Ali Alamsyah Kusumadinata. "KOMPETENSI KOMUNIKASI TENAGA FREELANCE DALAM BISNIS WEDDING PLANNER DI BOGOR", JURNAL KOMUNIKATIO, 2018 Publication	<1 %
24	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	<1 %
25	ppid.lan.go.id Internet Source	<1 %
26	pusdiklat.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
27	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
28	Tuti Alfiani, Ansusa Putra, Agus Selamat Nugroho. "Pengaruh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Citra Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi", MAUIZOH: Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi, 2019 Publication	<1 %

29	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
30	id.123dok.com Internet Source	<1 %
31	ppid.jemberkab.go.id Internet Source	<1 %
32	zenodo.org Internet Source	<1 %
33	Ahmad Hamid, Wiwin Sultraeni, Jacob Breemer. "ANALISIS INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KOLAKA UTARA", Robust: Research of Business and Economics Studies, 2021 Publication	<1 %
34	Yoshandi Rendra Prastya, Suci Nasehati Sunaningsih. "Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020", Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN), 2020 Publication	<1 %
35	adoc.pub Internet Source	<1 %
36	cupdf.com Internet Source	<1 %

docplayer.info

37	Internet Source	<1 %
38	ejournal.unma.ac.id Internet Source	<1 %
39	jurnal.stituwjombang.ac.id Internet Source	<1 %
40	kreasiyuniar.blogspot.com Internet Source	<1 %
41	pdfcoffee.com Internet Source	<1 %
42	peterjkambey.wordpress.com Internet Source	<1 %
43	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
44	repository.unisma.ac.id Internet Source	<1 %
45	retnok1202.blogspot.com Internet Source	<1 %
46	e-perpus.unud.ac.id Internet Source	<1 %
47	journal.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
48	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Lampiran 10. Hasil Publikasi Jurnal

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik,
Vol. 3 No. 06, Nopember (2023) e-ISSN: 2797-0469

INOVASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PENCATATAN PERKAWINAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL KOTA SURABAYA

Yuna Fitria Bahari

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
yunafitria1234@gmail.com;

M. Kendry Widiyanto

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
kenronggo@untag-sby.ac.id;

Supri Hartono

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
suprihartono@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, Pengadilan Agama, dan Kementerian Agama Surabaya semuanya terhubung melalui Layanan Daring Terpadu Satu Pintu Sistem yang dibuat oleh Lontong Kupang untuk memberikan layanan permintaan akta nikah dan pertanyaan terkait orang tua anak. Terkait adopsi pencatatan perkawinan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah meningkatkan pelayanannya yang menjadi fokus kajian ini. mengidentifikasi dan mengkaji variabel-variabel yang memungkinkan dan membatasi penerapan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan pencatatan perkawinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dengan metodologi studi kasus eksplanatori, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menjadi subyek penelitian ini. Observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah semua bentuk pengumpulan data. Luaran penelitian ini adalah Inovasi Pelayanan Pengurusan Pencatatan Nikah yang juga dikenal dengan Inovasi Lontong Kupang dalam penerbitan Isbat Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Menurut pengukuran Rogers Theory, cukup atau inovatif, dan dapat menghasilkan pelayanan prima. Sumber daya manusia dan sumber daya teknologi yang cukup banyak dilakukan sebagai unsur pendukung inovasi Lontong Kupang. Pertimbangan penghambat untuk inovasi dalam layanan manajemen kependudukan antara lain jika persyaratan tidak lengkap, tidak dapat diproses dan harus segera mengingatkan pengguna agar dapat diperbaiki.

Kata Kunci: *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Inovasi Pelayanan, Lontong Kupang*

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dapat dipahami sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang ditawarkan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik perlu berubah mengikuti perkembangan zaman dan fleksibel. Untuk memenuhi semua aspek kehidupan masyarakat, pemerintah harus memperluas cakupan pelayanan dan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan penemuan atau gagasan yang bermanfaat bagi masyarakat dalam beberapa hal (Yuliana et al., 2020). Inovasi dapat dianggap berhasil jika prosedur, produk, layanan, dan teknik baru untuk menyampaikannya dibuat dan digunakan sebagai hasil dari peningkatan efektivitas, efisiensi, atau kualitas hasil (Muluk, 2008). Inovasi pelayanan publik dapat menjadi pendekatan baru yang sesuai dengan keadaan atau hasil dari menciptakan atau meningkatkan kualitas inovasi yang sudah ada, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi pelayanan publik tidak harus ide baru.

Kualitas layanan, yang juga berdampak pada kemampuan organisasi untuk bertahan hidup, merupakan penentu utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Layanan yang diberikan akan menentukan apakah orang lebih suka menggunakan atau menyewa mereka. Untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik mungkin, pelaku korporasi harus dapat beradaptasi dalam mengubah jenis layanan yang ditawarkan dan memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan klien ini dapat dipenuhi jika bisnis menyediakan layanan yang menjunjung tinggi standar kepuasan klien.

Pelayanan publik yang bermutu mengacu pada ketentuan penyelenggaraan pelayanan publik dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, dan mutu pelayanan, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/ 7 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Suatu negara membutuhkan birokrasi untuk menawarkan layanan publik dan bertindak sebagai penghubung antara rakyat dan pemerintah. Birokrasi pemerintah sebagai pelaksana harus menjadi area pertama yang direformasi melalui inisiatif reformasi administrasi. Inisiatif untuk mereformasi birokrasi adalah bagian dari rencana yang lebih besar untuk menciptakan pemerintahan yang efektif. Birokrasi pemerintah memainkan peran kunci dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Mustafa, 2013).

Birokrasi pemerintah harus menempatkan prioritas yang lebih tinggi pada penyediaan layanan yang berkualitas tinggi serta lebih efektif dan efisien. Efektif dan efisien merupakan salah satu tujuan pembangunan birokrasi. reformasi administrasi. Jika birokrasi mampu mencapai tujuannya dan mempertahankan eksistensinya, maka ia berfungsi. Birokrasi yang efisien, di sisi lain,

memprioritaskan pengurangan pemborosan penggunaan sumber daya yang terbatas melalui inisiatif untuk membiayai tugas-tugas birokrasi (Mustafa, 2013).

Sebagai ibu kota provinsi Jawa Timur dan salah satu kota besar di Indonesia, tentu saja Surabaya membutuhkan lebih banyak layanan publik untuk menampung seluruh populasi kota. Surabaya, yang memiliki 154 kecamatan dan luas total sekitar 33.451,14 hektar, dihuni oleh tiga juta orang. Kota ini terbagi menjadi 31 distrik. Tidak diragukan lagi bahwa populasi yang besar ini membutuhkan berbagai layanan publik. Pemerintah Kota Surabaya harus mengambil tindakan untuk menciptakan program-program pelayanan yang kreatif, efektif, dan efisien guna memenuhi tuntutan pelayanan publik dan kebutuhan administrasi publik yang dibutuhkan setiap hari tanpa berhenti melalui OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) terkait. Berdasarkan informasi di bawah ini, terlihat bahwa masih terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dalam upaya memberikan pelayanan publik di Kota Surabaya.

Tabel 1.1
Isu Utama Warga Kota Surabaya yang Mengajukan Pengajuan Warga Ku
Antara Maret 2021 - Desember 2021

No	Perihal	Jumlah Pengaduan
1	Vaksinasi	1.505
2	Bansos	743
3	MBR	429
4	PJU	421
5	Perantingan Pohon	401
6	Jalan Rusak	357
7	Administrasi Kependudukan	304
8	PDAM	278
9	E-KTP	277
10	Kamtibmas	244

Sumber: Bidang Informasi Publik, Komunikasi, dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 2022 (telah diolah oleh penulis)

Meskipun tidak secara langsung dibahas, materi di atas menunjukkan sejumlah isu yang patut menjadi perhatian terkait pengelolaan kependudukan secara umum. Tentunya organisasi pemerintah yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan harus meningkatkan pelayanan publiknya agar dapat

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik,
Vol. 3 No. 06, Nopember (2023) e-ISSN: 2797-0469

melayani dan mengutamakan kepentingan dan kebahagiaan masyarakat. Kebanyakan orang tidak menyadari betapa cepat, tepat, dan nyamannya pelayanan publik. Apalagi di era sekarang, ketika masyarakat sudah pasti menginginkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan lugas.

Menurut statistik di atas, sidang isbat dilaksanakan dengan jumlah peserta yang bervariasi untuk setiap pelaksanaan, dan layanan telah disampaikan dengan sangat efektif selama periode waktu ini yang tidak terlalu dekat atau terlalu jauh. Sidang isbat tetap dilaksanakan oleh Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan meskipun pesertanya kurang dari sepuluh orang, hal ini sangat krusial bagi peserta itu sendiri. Layanan ini disediakan dalam berbagai kerangka waktu dan lokasi tergantung pada penerapannya. Pada Agustus 2022, jumlah peserta mencapai 120 orang, terbanyak untuk sesi ISBAT.

Tabel 1. 2
Kantor Wilayah Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
menghimpun informasi tentang pencatatan perkawinan warga

No	Hari/Tgl	Tempat	Keterangan
1	Rabu, 15 september 2021	Balai kota surabaya	10 peserta
2	Kamis, 11 november 2021	Kantor kelurahan mulyorejo Surabaya	9 orang
3	Kamis, 23 desember 2021	convention hall keputih surabaya	105 peserta
4	Kamis, 31 maret 2022	Siolalt 2	28 peserta
5	Selasa, 30 agustus 2022	Hotel Empire Palace Surabaya	120 peserta
6	Kamis, 15 desember 2022	Balai pemuda surabaya	48 peserta

Sumber : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya, 2023

Kantor Wilayah Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu organisasi yang bertugas memberikan pelayanan kepada warga Kota Surabaya terkait dengan administrasi kependudukan. Pada 16 Agustus 2021, Pengadilan Agama Kelas I A Surabaya, Kantor Wilayah Kependudukan dan Catatan Sipil, dan Kementerian Agama Kota Surabaya bekerjasama meluncurkan inovasi layanan Lontong Kupang sebagai jawaban atas keluhan masyarakat akan perlunya peningkatan layanan, khususnya terkait perkawinan proses administrasi. Pemerintah Kota Surabaya, Pengadilan Agama Kelas I A Surabaya, dan Kementerian Agama Surabaya berkolaborasi menciptakan Lontong Kupang, sebuah inovasi layanan integrasiter padu. Pelayanan Daring dan Terpadu melalui Sistem Satu Pintu Antar Tiga Instansi adalah kepanjangan dari kata Lontong Kupang itu sendiri (Dijer Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kemendagri, 2021).

Administrasi pengadilan nikah siri dan kepemilikan akta kependudukan dipermudah oleh masyarakat oleh Lontong Kupang. Warga Kota Surabaya dapat menggunakan Lontong Kupang untuk menangani tata cara perkawinan yang

belum resmi dilaporkan ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil (OPCR) dan Kantor Urusan Agama (KUA) karena dapat diselesaikan secara online tanpa mengunjungi kantor yang sesuai. Selanjutnya warga akan diinformasikan mengenai jadwal akad nikah yang selanjutnya diselesaikan di kantor kecamatan yang bersangkutan dengan tempat tinggalnya. Warga akan mendapatkan sejumlah surat-surat terkait pernikahan, antara lain buku nikah, surat nikah, perubahan kartu keluarga (KK), dan perubahan e-KTP, langsung setelah akta nikah ditetapkan.

Masyarakat diharapkan mendapat manfaat dari penemuan ini, yang dimaksudkan untuk memudahkan proses perencanaan pernikahan dan menghemat waktu dan uang. Selain itu, tercapainya pelayanan publik yang cepat, terjangkau, lugas, pasti, dan ekonomis serta mencegah berkembangnya sikap negatif masyarakat terhadap proses penyelenggaraan, khususnya pernikahan, yang sulit dan berbelit-belit.

B. KAJIAN TEORI

Reformasi Administrasi

Reformasi administrasi adalah upaya sengaja untuk mengubah struktur dan proses birokrasi serta pola pikir dan perilaku para anggotanya. prioritas utama untuk reformasi administrasi. Dalam sebuah perusahaan, tujuan merupakan hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu. Menurut Soesilo Zauhar (2012), reformasi administrasi mengacu pada inisiatif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Menurut Sumartono (dalam Zia Ulhak, 2011), reformasi administrasi adalah upaya yang disengaja dan terencana untuk mengubah aspek kelembagaan birokrasi, termasuk sikap dan perilaku birokrat, guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi serta menghasilkan administrasi publik yang sehat.

Kim & Han (2015) Quah (2010) menjelaskan bahwa reformasi administrasi adalah upaya yang disengaja untuk mengubah struktur dan prosedur birokrasi publik serta sikap dan perilaku aparatur di bidangnya agar dapat memajukan kepentingan nasional secara efektif dan efisien.

Paradigma *New Public Service*

Menurut buku Den Hardt dan Den Hardt tahun 2007, *New Public Service*, pemerintah beroperasi lebih seperti demokrasi daripada bisnis. Pemerintah memproses dan mengabdikan mereka pada prinsip-prinsip kewarganegaraan demokratis sebagai mesin pelayanan publik beroperasi atas dasar prinsip dan memperbaharui komitmen untuk mengekspresikan prinsip-prinsip dalam kepentingan publik (Pasolong, 2016). Menurut paradigma *New Public Service*, Dwiyanto (2008) menekankan bahwa pelayanan publik yang ideal harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai publik. Karena merupakan tanggung jawab pemerintah untuk bernegosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan individu dan kelompok masyarakat, sifat nilai yang terkandung dalam pelayanan publik tersebut harus mencerminkan preferensi nilai-nilai tersebut karena masyarakat bersifat dinamis dan dengan demikian sifat pelayanan publik harus terus berubah. mengikuti perubahan lingkungan.

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang sah bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan. oleh penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan pedoman dasar dan praktik yang dipilih dan dirancang untuk memuaskan penerima layanan, Hardiyansyah (2011) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah memenuhi tuntutan individu, komunitas, atau organisasi yang berkepentingan dengan organisasi tersebut.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima menurut Daryanto (2014) adalah pelayanan terbaik yang dapat ditawarkan perusahaan untuk memenuhi permintaan dan harapan pelanggan, baik di dalam maupun di luar perusahaan. Tujuan memberikan pelayanan prima adalah untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat atau pelanggan dengan tetap mengutamakan konsumen. Menurut Bintoro (2014), “excellent service” merupakan terjemahan dari frasa yang secara harfiah mengandung arti pelayanan yang terbaik atau sangat baik. Karena memenuhi standar pelayanan yang bersangkutan atau dimiliki oleh lembaga penyedia jasa maka disebut sangat baik atau terbaik. Pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari tugas aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat merupakan hakekat dari pelayanan publik.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan inovasi pelayanan publik yang inovatif, menurut Peraturan Menteri PAN RB No. 30 Tahun 2014, baik merupakan ide kreatif orisinal atau gagasan dan/atau adaptasi atau modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, secara tidak langsung. Inovasi ini juga dapat mencakup teknik baru, ekstensi, dan peningkatan kualitas inovasi pelayanan publik yang sudah ada. Itu tidak perlu ide baru. Dalam rangka mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat serta membuatnya lebih efisien dan efektif, Kuswandro (2016) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan cara baru penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih menarik, atraktif, dan inovatif. Ide-ide inovatif mungkin penemuan baru yang tidak didasarkan pada status quo (inovasi terputus-putus) atau mereka dapat menjadi kelanjutan dari layanan atau barang saat ini (inovasi subtaining). Namun, keduanya membutuhkan pendekatan baru untuk mengubah cara penyampaian layanan publik.

Tipologi Inovasi dalam Sektor Publik

Klasifikasi inovasi di sektor publik oleh Halvorsen et al. (2005) adalah sebagai berikut:

- a) A new Introducing or Enhanced Service (layanan baru atau yang dipulihkan),
- b) Inovasi proses juga dikenal sebagai inovasi administrasi,
- c) inovasi sistem juga dikenal sebagai inovasi administrasi ,
- d) inovasi konseptual juga dikenal sebagai inovasi konseptual, dan
- e) perubahan rasional rasional juga dikenal sebagai perubahan radikal.

Kategori Inovasi

Muluk (2008) membedakan antara continuous innovation dan discontinuous innovation, membaginya menjadi dua kelompok tersebut. Inovasi berkelanjutan, sering dikenal sebagai "inovasi berkelanjutan", adalah proses inovasi yang memperkenalkan modifikasi baru sambil tetap mengandalkan kondisi layanan, sistem, atau produk saat ini. Istirahat dalam penemuan (menghentikan inovasi) Ini adalah proses inovasi yang memperkenalkan modifikasi yang sama sekali baru dan tidak lagi didasarkan pada kondisi yang ada.

Level Inovasi

Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008) membagi level inovasi menjadi tiga, yaitu:

1. Inovasi *incremental*
Penyesuaian kecil dilakukan pada prosedur atau layanan saat ini melalui inovasi ini. Secara umum, sebagian besar inovasi terjadi pada level ini dan hampir tidak pernah menghasilkan perubahan pada hubungan antar unit organisasi yang berbeda. Namun, inovasi inkremental sangat penting untuk reformasi sektor publik karena memungkinkan perbaikan kecil dan berkelanjutan, mendukung berbagai layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal dan individu, dan mempromosikan nilai uang.
2. Inovasi radikal
Inovasi ini melibatkan transformasi mendasar dari layanan publik atau penerapan struktur, prosedur, dan penawaran organisasi yang sepenuhnya baru. Inovasi semacam ini jarang diterapkan karena membutuhkan dukungan politik yang kuat dan biasanya mengandung risiko yang signifikan. Untuk memenuhi harapan konsumen layanan yang telah lama diabaikan dan untuk benar-benar meningkatkan fungsi layanan publik, diperlukan inovasi radikal.
3. Inovasi *transformative*
Inovasi ini mengubah semua industri dan secara mendasar mengubah organisasi, menghasilkan perubahan pada struktur ketenagakerjaan. Inovasi semacam ini memerlukan penyesuaian mendasar terhadap struktur sosial, budaya, dan organisasi dan membutuhkan lebih banyak waktu untuk menghasilkan hasil yang diinginkan.

Atribut Inovasi

Rogers (1983) mengemukakan bahwa terdapat lima atribut dalam sebuah inovasi, yakni:

1. keuntungan relatif yang dapat dinilai dengan melihat keuntungan finansial, kemudahan penggunaan, nilai prestise, dan kecepatan penggunaan.
2. kesesuaian yang dapat diukur dengan kesesuaian dengan norma-norma sosial saat ini, kesesuaian dengan pengalaman dan nilai-nilai masa lalu, dan kesesuaian dengan nilai-nilai atau kepercayaan masyarakat yang mendarah daging.
3. Mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah digunakan, dan fleksibel adalah cara untuk mengukur kompleksitas.
4. Ketercobaan produk inovatif dapat dinilai dari ketercobaannya dan seberapa sederhana penggunaannya.

5. Penampilan yang dapat dinilai berdasarkan seberapa mudah diamati, seberapa mudah berkomunikasi dengan orang lain, dan apakah ada manfaat yang dapat dirasakan oleh orang lain atau masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, teknik penelitian kualitatif diterapkan. Corbin mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai studi yang dapat digunakan untuk mengkaji kehidupan masyarakat, sejarah, perilaku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, atau hubungan kekerabatan (Nugrahani, 2014). Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif ini untuk mengumpulkan data karena mereka mencoba untuk melakukan penelitian pada masyarakat. Dinas Kependudukan Surabaya menjadi objek penelitian untuk metode ini, dan beberapa upaya signifikan dilakukan dalam bentuk mengajukan pertanyaan sesuai dengan yang peneliti teliti, mengumpulkan data dari objek penelitian berupa data masyarakat menikah Surabaya, dan melanjutkan menganalisis data yang telah didapatkan. Langkah selanjutnya adalah mengkategorikan mereka ke dalam kelompok yang lebih terfokus, dan langkah terakhir adalah mengevaluasi data yang telah terkumpul.

Peneliti menggunakan metodologi studi kasus penjelasan dalam pekerjaan ini. Menggunakan pendekatan studi kasus untuk menjelaskan. Explanatory research, menurut Umar (1999: 36), menitikberatkan pada pemeriksaan hubungan antara banyak variabel atau bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Tempat di mana tugas penelitian diselesaikan dikenal sebagai lokasi penelitian. Lokasi penelitian proyek yang sedang peneliti kerjakan ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya Jawa Timur yang beralamat di Jl. Tunjungan No. 1-3, Genteng, Kecamatan Genteng. Penelitian penulis menitikberatkan pada pengelolaan pelayanan pencatatan nikah dalam rangka melakukan observasi untuk penelitian ini. Karena pengumpulan data adalah tujuan utama dari penelitian ini, prosedur pengumpulan data adalah fase yang paling penting dari proses tersebut. Peneliti pasti tidak akan dapat memperoleh data yang mereka butuhkan tanpa pengetahuan tentang metodologi pengumpulan data. Informasi yang diperlukan dikumpulkan oleh peneliti menggunakan metode berikut:

Observasi, akar dari semua pengetahuan, menurut Sugiyono (2007), adalah observasi. Melalui observasi, peneliti dapat belajar tentang perilaku dan pentingnya perilaku itu. Kejadian atau fenomena yang menjadi subjek inkuiri dilihat secara langsung dengan menggunakan teknik ini. Peneliti mengatur proses perekaman dan observasi data mereka. Wawancara, untuk membangun makna dalam suatu isu, Esterberg (2021) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan antara dua orang untuk bertukar pengetahuan dan gagasan melalui sesi tanya jawab. Peneliti mewawancarai penyedia data secara langsung berdasarkan pernyataan Esterberg. Dokumentasi, struktur organisasi, laporan pembelian, catatan persediaan, laporan pembelian yang dilakukan di perusahaan, serta kegiatan penelitian saat melakukan observasi dan wawancara semuanya termasuk dalam teknik dokumentasi penelitian ini (Sugiyono, 2019: 314). Dalam melakukan proses dokumentasi ini, peneliti melakukan pengumpulan terhadap dokumen-

dokumen yang dijadikan sebagai data penelitian seperti pengumpulan laporan kantor, dokumen privat, dokumen arus masuknya data perkawinan, dan email.

D. PEMBAHASAN HASIL

Seperti telah dikemukakan sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan badan yang melakukan tugas pembantuan dalam melaksanakan kegiatan otonom di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Walikota Surabaya bertugas mengembangkan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, mendorong dan menyelesaikan tugas lain yang dilimpahkan oleh Walikota, dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan. Dalam melaksanakan tugasnya, seperti melaksanakan fungsi perumusan kebijakan sesuai dengan ruang lingkup tugasnya, melaksanakan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya, melaksanakan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya, melaksanakan administrasi pelayanan sesuai dengan ruang lingkupnya tugasnya, dan melaksanakan tugas lain yang dilimpahkan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. Beberapa tanggung jawab tersebut antara lain pengurusan izin tinggal, catatan sipil lainnya, akte kelahiran dan kematian, kartu keluarga, surat pindah keluar masuk, akta nikah dan cerai, KTP, penyesuaian data rangkap, serta akta nikah dan cerai. Pemerintah Kota Surabaya, Pengadilan Agama Surabaya Kelas I A, dan Kementerian Agama Surabaya berkolaborasi untuk membuat Lontong Kupang, layanan online dan terintegrasi yang disediakan melalui Sistem Satu Pintu antara Kelurahan Surabaya, Pengadilan Agama Surabaya, dan Kementerian Agama Surabaya. Ibadah Isbat Nikah merupakan ibadah yang tertuang dalam Lontong Kupang. Isbat Nikah adalah jenis ibadah baru yang memerlukan perjumpaan langsung. Saat mendaftar layanan Lontong Kupang, pemohon harus segera membawa dokumen tertentu, antara lain Kartu Keluarga, KTP, Akte Kelahiran, dan Penetapan PN. Satu hari bisa digunakan untuk menyelesaikan satu seri. Lontong Kupang adalah layanan mutakhir yang menggabungkan Kementerian Agama, Pengadilan Agama, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memproses permohonan surat nikah dan/atau informasi keturunan anak. Warga Surabaya yang merupakan pasangan siri dapat mengadili secara online melalui Lontong Kupang tanpa harus datang ke kantor. Pasangan Siri akan menerima buku nikah selain keuntungan memiliki dokumen kependudukan terkait. Akte kelahiran bagi masyarakat yang sudah memiliki anak juga akan dipermudah, begitu juga dengan KTP dan KK.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 386 Tentang Inovasi Daerah, Lontong Kupang diperkenalkan pada tahun 2021. Karena Lontong Kupang hanya dikelola sekali, lebih efektif dan dapat menghemat waktu, tenaga dan uang. Alhasil, masyarakat sangat diuntungkan dengan layanan ini, terutama mereka yang hidup nyaman di bawah garis kemiskinan. Bagi mereka yang sibuk dengan aktivitas sehari-hari, Lontong Kupang dapat menjadi mediator bagi pengurus warga Surabaya, khususnya terkait legalitas pernikahan mereka.

Sebelum adanya Inovasi Lontong Kupang ini, dalam pengurusan pencatatan perkawinan atau istbat nikah harus mendatangi kantor Pengadilan Terlebih Dahulu

di wilayah tempat tinggal, kemudian membuat surat permohonan itsbat nikah, dan ditetapkan tanggal sidang. Setelah melaksanakan sidang dan mendapatkan Salinan putusan/ penetapan tersebut, lalu datang ke KUA setempat di kecamatan masing-masing untuk mencatatkan perkawinan. Keberadaan Inovasi Lontong Kupang ini dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mempersingkat waktu dan lebih memudahkan, dikarenakan dalam proses pencatatan perkawinan Pemohon langsung datang ke Kantor Kelurahan sesuai domisili, Verifikasi Berkas, melakukan pembayaran panjar perkara, pemohon mendapatkan jadwal sidang, Setelah Pelaksanaan Sidang, pemohonan mendapatkan dokumen hasil permohonan berupa Penetapan dari Pengadilan Agama, buku Nikah dari KUA serta KK, Akta Kelahiran/ Catatan Pinggir Perubahan Akta Kelahiran, dan KTP el dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengembangkan sebuah inovasi layanan internal yang telah resmi diterapkan di Kota Surabaya sejak tahun 2021 untuk pengurusan pencatatan perkawinan, atau Layanan lontong Kupang. Pengurusan administrasi kependudukan akan lebih cepat terselesaikan dimana tujuan dari inovasi lontong kupang ini adalah untuk memudahkan masyarakat Surabaya dalam hal pengurusan administrasi sidng isbat nikah dan pengurusan administrasi lainnya, seperti akta kelahiran, surat cerai, dan lainnya dengan lontong kupang ini. Inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya ini dapat dianalisis dengan menggunakan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian untuk mendeskripsikan lebih dalam mengenai inovasi proses pengurusan pencatatan nikah atau inovasi lontong kupang, yaitu teori atribut inovasi menurut Rogers (2003). Keuntungan relatif, kompatibilitas, kerumitan, triabilitas, dan keteramatan adalah beberapa karakteristik ini.

Berdasarkan hasil data yang telah dipaparkan dengan menggunakan atribut inovasi, penelusuran lebih dalam mengenai inovasi pada proses pengurusan pencatatan nikah dapat menghasilkan penjelasan yang lebih spesifik menggunakan atribut inovasi.

***Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

Atribut inovasi yang dikenal sebagai keunggulan relative digunakan untuk menjelaskan nilai kebaruan dan keunggulan suatu inovasi, atau nilai lebih, sehingga inovasi tersebut dapat menonjol dari inovasilainnya. Hasilnya, keunggulan relative menunjukkan nilai keunggulan suatu inovasi yang menonjol dibandingkan dengan inovasilainnya. Atribut inovasi relative advantage menggambarkan hal baru dan manfaat yang berkaitan dengan pengurusan pencatatan nikah melalui inovasi lontong kupang yang diterima oleh masyarakat Surabaya. Inovasi dalam proses pengurusan pencatatan perkawinan ini dikenal dengan inovasi lontong Kupang.

Keuntungan relative terdapat beberapa keuntungan atau nilai lebih yang dimiliki inovasi lontong Kupang. Keuntungan – keuntungan atau nilai lebih tersebut antara lain yaitu dapat dilihat dari waktu pelayanan yang terbilang sangat cepat hanya satu hari kerja saja. Di mana ketepatan waktu ini disesuaikan dengan pemenuhan syarat-syarat dalam proses kepengurusan perkawinan dengan tanggal

siding isbat nikah. Selanjutnya adanya efisiensi kerja atau kepengurusan dalam mengurus data admin dikarenakan prosesnya lebih sederhana dengan hanya satu kali kepengurusan melalui online dan tinggal menunggu hasilnya di rumah saja sudah mendapatkan beberapa dokumen sekaligus tidak hanya buku nikah tetapi juga mendapatkan akta kelahiran jika sudah mempunyai anak. Proses yang bisa dikerjakan dari rumah melalui web aplikasi lontong Kupang hal ini mempunyai nilai lebih bagi masyarakat yang di sibukkan dengan aktivitasnya. Kecepatan waktu pelayanan yang singkat tersebut juga bisa memberikan kepastian waktu bagi masyarakat Surabaya kemudahan pada pelayanan ini juga menjadi salah satu keuntungan dari inovasi lontong Kupang di mana dalam mengurus prosesnya hanya melalui satu pintu sehingga jika masyarakat yang ingin mengurus pencatatan perkawinannya kini siding isbat nikah hanya cukup melakukan di kelurahan atau dinas kependudukan dan pencatatan sipil sehingga dapat mengurangi proses yang berbelit-belit tanpa harus datang ke kantor urusan agama atau datang kedinas pencatatan sipil dan lainnya.

Penjelasan dari pembahasan tersebut terkait atribut relatif advantage atau keuntungan relatif di atas membuktikan, bahwa kebutuhan layanan dalam hal proses kepengurusan pencatatan perkawinan atau siding isbat nikah yang prosesnya dibarengkan dengan proses pembuatan akta kelahiran atau yang lain-lain telah diberikan oleh pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya dengan sangat baik hal ini Nampak dari keuntungan-keuntungan inovasi lontong Kupang yang dirasakan oleh masyarakat Surabaya.

Compatibility atau Kesesuaian

Kompatibilitas atau kesesuaian mengacu pada sejauh mana inovasi yang diciptakan sesuai dengan norma-norma masyarakat, pengalaman terkait inovasi sebelumnya, dan tuntutan masyarakat. Hal ini menjamin bahwa proses adaptasi inovasi dapat dilakukan lebih cepat dan dengan penerimaan sosial. Pilihan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya untuk menggunakan inovasi lontong kupang dalam pengelolaan pencatatan keuangan terkait dengan aspek kesesuaian tersebut.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian mengenai kesesuaian, inovasi dalam proses pencatatan perkawinan - atau yang dikenal dengan inovasi lontong kupang – telah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat saat ini. Dimana yang dibutuhkan oleh daerah setempat sejauh ini adalah sistem pengurusan yang cepat dan sederhana, tidak berbelit-belit, hemat waktu, hemat tenaga dan hemat biaya. Jika sebelumnya dalam kepengurusan masyarakat harus mengurus sendiri tapi dengan adanya kelontong Kupang yang bekerja sama dengan pengadilan agama maka pemohon cukup datang di Kelurahan minta siding isbat nikah maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya langsung memproses. Yang terpenting adalah persyaratan telah lengkap untuk diajukan persyaratan tersebut yakni surat permohonan isbat nikah, fotocopy KTP suami, fotokopi KTP istri, fotokopi KK suami, fotokopi KK istri, fotocopy Akta cerai apabila berstatus duda atau Janda cerai hidup, fotokopi akta kematian apabila berstatus duda atau Janda cerai mati, fotokopi KTP wali nikah jika telah meninggal dunia dapat diwakilkan oleh saudara dari pihak yang diatur secara agama atau keluarga, fotokopi KTP Saksi 1, fotokopi KTP saksi 2 surat keterangan pencatatan status perkawinan di

KUA tercatat atau tidak, Panjar biaya perkara, fotokopi akta kelahiran anak Apabila ada anak, pas foto ukuran 2 x 3 sebanyak 3 lembar dan ukuran 4 x 6 sebanyak 1 lembar dengan latar belakang biru masing-masing memelai.

Kehadiran inovasi lontong Kupang ini sangat sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat kota Surabaya dikarenakan inovasi lontong Kupang ini tidak menggantikan layanan sebelumnya Tetapi lebih menyempurnakan layanan pada proses kepengurusan pencatatan perkawinan.

Klaim tentang kesesuaian atau kesesuaian atribut tersebut menunjukkan bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mendirikan inovasi lontong Kupang dengan tetap mempertimbangkan tuntutan dan kondisi kehidupan mereka. Sehingga pengurusan akad nikah dan bisa mengakui adanya inovasi lontong Kupang menjadi lebih mudah bagi warga Surabaya.

Complexity atau Kerumitan

Sejauh mana seseorang dapat memahami sebuah inovasi yang belum pernah ditemui atau dihadapi adalah ukuran dari kompleksitasnya atau kerumitannya. Memahami inovasi tentu saja membutuhkan proses adaptasi. *Complexity* sebuah inovasi disebut sebagai tingkat pemahaman kebaruan. Meskipun sebuah inovasi baru mungkin lebih rumit dari pada inovasi sebelumnya, hal ini bukanlah masalah besar karena inovasi tersebut memberikan metode atau pendekatan yang lebih baru dan lebih unggul yang hanya membutuhkan adaptasi.

Pada inovasi dalam proses kepengurusan pencatatan perkawinan melalui inovasi lontong Kupang atribut Kompleks Kitty atau Masalah dengan metode atau prosedur pemberian layanan yang mungkin tidak sama dengan layanan sebenarnya dalam proses pencatatan perkawinan sebelumnya tetapi terkait dengan mekanisme tata cara pada proses pengurusan pencatatan perkawinan telah berjalan dengan baik dapat diketahui dalam tata cara kerja yang dulunya tidak menentu waktu selesainya sekarang prosesnya hanya satu hari kerja serta tata cara prosedur tetap sama apa yang dilakukan sebelumnya yakni persyaratan harus lengkap yang membedakan dengan sekarang adalah hanya menggunakan aplikasi saja Tetapi semua dokumen bisa diproses dalam satu kepengurusan pada waktu itu juga. Layanan lontong Kupang ini tidak rumit sama sekali justru memudahkan para pengguna layanan antar Kupang dikarenakan tata cara dan prosedur sama seperti sebelumnya dan hanya mekanismenya saja yang berbeda dikarenakan lebih cepat prosesnya sehingga lebih efisien dengan proses satu hari kerja.

Dengan uraian pembahasan temuan penelitian di atas menunjukkan bahwa tidak ada kerumitan dan pemahaman yang mudah oleh warga Surabaya mengenai atribut inovasi atau kompleksitas dalam mekanisme prosedur atau tata cara pengurusan pencatatan perkawinan melalui inovasi Kupang Lontong.

Triability atau Kemungkinan Percobaan

Tahap di mana sebuah inovasi dapat di uji dalam kondisi yang sebenarnya dikenal sebagai *triability* atau kemungkinan dicoba. Agar masyarakat dapat menerima inovasi tersebut, tahap uji coba diperlukan. Ketika sebuah inovasi diterima dengan baik oleh masyarakat, maka inovasi tersebut telah dicoba dan terbukti lebih bernilai dari inovasi sebelumnya. Inovasi dalam proses pencatatan perkawinan yang dikenal dengan nama lontong Kupang ini memiliki ciri - ciri *dependability* atau kemungkinan untuk dicoba. Sebelum inovasi ini pada akhirnya

diterima, uji coba atau sosialisasi dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang terkait dengan atribut *reliability* atau kemungkinan untuk dicoba, maka manfaat dari inovasi lontong kupang akan diketahui dengan melakukan uji coba. Bahwa dinas kependudukan dan catatan sipil kota surabaya tidak melakukan tahap uji coba terkait ketersediaan inovasi lontong kupang tetapi sudah beroperasi sejak tahun 2021, lanjut langsung meluncurkan inovasi tersebut dan awalnya bekerjasama untuk menawarkan layanan ini ke pengadilan agama dan dinas pencatatan sipil akhirnya tawaran tersebut diterima kemudian setelah inovasi lontong Kupang meluncur dan memberitahukannya kepada masyarakat yang memang berminat dan membutuhkan akhirnya banyak yang tertarik dan berminat untuk melaksanakan otonomi karena memang lontong Kupang hanya kerjasama dan mempermudah masyarakat dan bisa langsung diterima oleh masyarakat karena kemudahan tersebut terhadap lontong Kupang.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dibuktikan bahwa atribut *reliability* atau kemungkinan dicoba inovasi lontong Kupang tanpa fase uji coba tetapi sudah langsung diterima di masyarakat dengan melakukan sosialisasi yang berkelanjutan supaya masyarakat lebih mengenal inovasi kelontong Kupang tersebut.

***Observability* atau Kemudahan Amatan**

Ini adalah proses dimana orang lain melihat inovasi dalam tindakan dan menjelaskan bagaimana hal itu dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat. Kemampuan penemuan lontong Kupang dalam proses pelayanan agar mudah dilihat oleh orang lain sehingga memberikan kualitas pelayanan yang unggul disebut sebagai inovasi dalam administrasi catatan dagang, yang disebut juga atribut keteramatan atau kemudahan perhatian.

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa layanan lontong Kupang ini setiap tahapannya sangat mudah untuk dimengerti dan diamati karena semua persyaratan sudah tertera pada brosur dengan bahasa yang mudah dipahami dan brosur-brosur tersebut terdapat di loket-loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun Kelurahan. Kemudian pada proses menggunakan aplikasinya juga terdapat riwayat tersimpan dan jika ada kesalahan dalam proses upload dokumen tidak bisa di entry dan dokumen tersebut langsung terdeteksi oleh sistem bahwa dokumennya tidak sesuai atau tertukar.

Pada pembahasan dari kelima atribut tersebut membuktikan bahwa inovasi dalam pencatatan pengurusan perkawinan disebut inovasi lontong Kupang mampu mewujudkan pelayanan prima serta meningkatkan kualitas pelayanan yang di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Pengurusan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang mudah dan cepat serta perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat, keduanya berdampak pada inovasi pelayanan. Penyelenggara memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat melalui berbagai inovasi pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini diselenggarakan sesuai dengan pelayanan pengurusan pencatatan perkawinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang sangat baik. Dengan hadirnya inovasi

Lontong Kupang, upaya ini menjadi semakin nyata. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengimplementasikan inovasi lontong Kupang secara internal.

Sejak pertama kali diimplementasikan, inovasi lontong Kupang telah memiliki opsi untuk mengembangkan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selama waktu yang dihabiskan untuk mengawasi pencatatan perkawinan. Tentu saja, ada beberapa aspek dari inovasi lontong Kupang yang membantu dan menghambat kemajuannya. Sebuah inovasi yang diterapkan ada Faktor-faktor pendukung, dan ada juga faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Berikut ini akan dibahas lebih dalam mengenai inovasi lontong Kupang berdasarkan lima atribut inovasi dari Rogers, yaitu Keuntungan relatif, kompatibilitas, kerumitan, triabilitas, dan keteramatan adalah beberapa karakteristik ini. Selain itu, inovasi lontong Kupang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya juga menjadi pertimbangan unsur pendorong dan penghambat.

Faktor Pendukung

Sumber Daya Manusia

Selain dukungan dari pemimpin, keberhasilan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan inovasi dilakukan oleh sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang menjadi pertimbangan dalam hal ini meliputi petugas yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pelaksanaan inovasi lontong kupang dalam proses perkawinan. berdasarkan temuan dari pengamatan dan diskusi dengan para sarjana tentang kapasitas kemampuan dan sikap para pegawai dalam menawarkan dalam memberikan pelayanan terhadap inovasi lontong Kupang dalam pengurusan pencatatan perkawinan sudah sesuai dengan kemampuan dan keahliannya dan bisa bersikap dengan baik dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berurusan dengan pencatatan sidang isbat nikah dan adminduk lainnya.

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian tersebut bahwa terkait dengan pelaksanaan inovasi lontong Kupang bahwa kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini petugas inovasi pelayanan dalam pengurusan pencatatan perkawinan para pegawai sudah memiliki kemampuan dasar dalam mengurus adminduknya karena pelayanan tersebut seperti kegiatan rutin yang dilakukan sehari-hari yang membedakan hanya waktunya cepat satu hari kerja kemudian terkait pegawai yang melayani tidak bertemu dengan masyarakat langsung tetapi melalui web dan tetap profesional sesuai urutan pengerjaan jika persyaratan sudah lengkap. Dalam melayani masyarakat petugas memberikan pelayanan yang cukup baik sabar dan sopan kepada masyarakat terhadap masalah keluhan masyarakat.

Kemajuan Teknologi

Teknologi mendukung keterampilan manusia, oleh karena itu kemajuan teknologi sangat penting bagi kehidupan manusia. Masyarakat juga telah merasakan manfaat dari kemajuan teknologi untuk mempercepat pekerjaan. Sebuah layanan baru muncul berkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya. Inovasi layanan merupakan hasil dari kemajuan teknologi yang semakin hari semakin canggih. Ketika proses pencatatan perkawinan dapat digabungkan dengan tugas administrasi (adminduk) lainnya,

inovasi pelayanan merupakan bukti dari kemajuan teknologi. Salah satu penunjang bakat manusia adalah teknologi. Perkembangan teknologi telah memungkinkan orang untuk melakukan tugas-tugas mereka lebih cepat. Kemajuan teknologi merupakan faktor yang mendorong terjadinya inovasi. Inovasi dirancang untuk membuat layanan saat ini menjadi lebih baik dengan meningkatkan layanan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah menciptakan jenis inovasi layanan baru berupa menonton inovasi Kupang dalam proses pengurusan buku pendaftaran dengan layanan lontong Kupang, hal ini menunjukkan bahwa inovasi lontong Kupang merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi yang sepenuhnya online sehingga membuat orang merasa lebih sederhana dan mudah.

Faktor Penghambat

Sejauh ini, inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengelola pencatatan perkawinan tidak ada yang menjadi penghambat. Selama persyaratan yang diajukan lengkap, maka bisa langsung diproses, namun jika tidak lengkap, maka tidak bisa diproses dan pihak petugas akan segera memberitahukan kepada pengguna Layanan Lontong Kupang tersebut.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai “Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Perkawinan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” penulis menarik kesimpulan sebagai berikut yaitu,

1. Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan pencatatan Perkawinan atau Inovasi Lontong Kupang ini dalam Penerbitan isbat nikah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sejauh ini sudah berjalan dengan baik diukur menggunakan Teori Rogers sudah cukup baik atau inovatif dan bisa mewujudkan pelayanan yang prima. Inovasi ini telah memiliki Keuntungan relative yaitu waktu pelayanan yang terbilang sangat cepat hanya satu hari kerja, serta mengurus prosesnya hanya melalui satu pintu sehingga jika masyarakat yang ingin mengurus pencatatan perkawinan yakni sidang isbat nikah hanya cukup melakukan di kelurahan atau dinas kependudukan dan pencatatan sipil sehingga dapat mengurangi proses yang berbelit-belit. Kesesuaian Inovasi yakni sistem pengurusan yang cepat dan sederhana, hemat waktu, hemat tenaga dan hemat biaya. mekanisme tata cara atau prosedur proses kepengurusan pencatatan perkawinan melalui inovasi lontong Kupang tidak terdapat kerumitan. inovasi lontong Kupang tanpa fase uji coba tetapi ketika Layanan Lontong Kupang diluncurkan sudah langsung diterima di masyarakat. Setiap tahapannya Lontong Kupang sangat mudah untuk dimengerti dan diterima masyarakat Kota Surabaya
2. Faktor pendukung Inovasi Lontong Kupang dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang memadai, serta ditunjang oleh kemajuan teknologi yang memadai. Pada dasarnya Inovasi ini sudah berjalan dengan baik dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya . Faktor penghambat dalam menghadapi kendala dalam inovasi pelayanan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik,
Vol. 3 No. 06, Nopember (2023) e-ISSN: 2797-0469

administrasi kependudukan jika persyaratan tidak lengkap, maka tidak bisa diproses sehingga segera memberitahukan kepada pengguna dan bisa diatasi.

Saran

Berikut adalah beberapa rekomendasi yang dibuat oleh para peneliti yang ditujukan untuk pemerintah dan peneliti yang akan datang:

1. Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi Layanan Lontong Kupang yang diluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ke Masing-masing kantor Kelurahan agar informasi tersebut lebih bisa dijangkau oleh masyarakat
2. Pemerintah perlu menyusun strategi baru dalam mendorong masyarakat beradaptasi dari cara lama ke cara yang baru
3. Bagi peneliti selanjutnya, perlu membahas lebih dalam terkait Inovasi Lontong Kupang terkait dengan melayani permohonan asal usul anak. Dan perlu membahas lebih dalam terkait peran pemerintah dalam merespon kebutuhan masyarakat khususnya dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, T. (2019). Pembahasan Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Penelitian. *Research Gate, August*, 1–13. https://www.researchgate.net/publication/335227300_Pembahasan_Studi_Kasus_Sebagai_Bagian_Metodologi_Penelitian
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugrahani, F. (2014). dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. *信阳师范学院, 1(1)*, 305.
- Putri, S. R. D. (2021). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PERSEDIAAN SPARE PART (Studi pada AHASS Setio Motor). *Doctoral Dissertation, STIE PGRI Dewantara*, 43–51. <http://repository.stiedewantara.ac.id/1947/5/14>. BAB III.pdf
- Sugiyono. (2007). Educational Research Methods Quantitative, Qualitative, and R&D Approaches. *Alfa Beta, 114*, 6–46.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfa Beta, 207
- Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong Tugas Resume Ujian Akhir Semester (UAS). *INARxiv*, 1–22.
- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Alindro, N., Kusdarini, K., & Putera, R. E. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(1), 218–227. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v9i1.51>
- Arsih, R., & Maesaroh, M. S. D. (2019). Inovations For An Integrated Public Service Of 6IN1 On Marriage Certificate In Population And Civil Registration Agency Of Semarang Regency. *Journal Of Public Policy*

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik,
 Vol. 3 No. 06, Nopember (2023) e-ISSN: 2797-0469

- And Management Review*, 8(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v8i3.24159>
- Ayu Putu Sri Widnyani, I., & Made Siswambara, I. (2019). Innovation in Public Services Through the Kawi Smara Program at Klungkung Regency. *LAPA Annual Conference*, 748–761.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30589/proceedings.2019.291>
- Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. (2022, Januari 22). *Selama 2021, Aplikasi WargaKu Surabaya Sudah Terima 11.316 Pengaduan*.
<https://www.surabaya.go.id/id/berita/64982/selama-2021-aplikasi-wargaku-s>
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. (2021, September 17). *Launching Inovasi Lontong Kupang, Disdukcapil Surabaya Diapresiasi Kemendagri*.
<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/849/launching-inovasi-lontong-kupang-disdukcapil-surabaya-diapresiasi-kemendagri>
- Harbani Pasolong. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.